

2020 年 11 月 10 日

お客様各位

株式会社メイプル

弊社が運営する「メイプルショップ介護サイト」への不正アクセスによる
個人情報流出に関するお詫びとお知らせ

このたび、弊社が運営する「メイプルショップ介護サイト」におきまして、第三者による不正アクセスを受け、お客様のクレジットカード情報（14 件）が流出した可能性があることが判明いたしました。

お客様をはじめ、関係者の皆様に多大なるご迷惑およびご心配をおかけする事態となりましたこと、深くお詫び申し上げます。

なお、個人情報が流出した可能性のあるお客様には、本日より、電子メールおよび書状にてお詫びとお知らせを個別にご連絡申し上げます。

弊社では、今回の事態を厳粛に受け止め、再発防止のための対策を講じてまいります。

お客様をはじめ関係者の皆様には重ねてお詫びを申し上げますとともに、本件に関する概要につきまして、下記の通りご報告いたします。

記

1.経緯

2020 年 6 月 26 日、一部のクレジットカード会社から、弊社サイトを利用したお客様のクレジットカード情報の流出懸念について連絡を受け、2020 年 6 月 26 日弊社が運営する「メイプルショップ介護サイト」でのカード決済を停止いたしました。

同時に、第三者調査機関による調査も開始いたしました。2020 年 8 月 26 日、調査機関による調査が完了し、2019 年 8 月 28 日～2020 年 5 月 13 日の期間に「メイプルショップ介護サイト」で購入されたお客様クレジットカード情報が流出し、一部のお客様のクレジットカード情報が不正利用された可能性があることを確認いたしました。

以上の事実が確認できたため、本日の発表に至りました。

2.個人情報流出状況

(1)原因

弊社が運営する「メイプルショップ介護サイト」のシステムの一部の脆弱性をついたことによる第三者の不正アクセス

(2)個人情報流出の可能性のあるお客様

2019 年 8 月 28 日～2020 年 5 月 13 日の期間中に「メイプルショップ介護サイト」においてクレジットカード決済をされたお客様 14 名で、流出した可能性のある情報は以

下のとおりです。

- ・カード名義人名
- ・クレジットカード番号
- ・有効期限
- ・セキュリティーコード

上記に該当する 14 名のお客様については、別途、電子メールおよび書状にて 個別にご連絡申し上げます。

3.お客様へのお願い

既に弊社では、クレジットカード会社と連携し、流出した可能性のあるクレジットカードによる取引のモニタリングを継続して実施し、不正利用の防止に努めております。

お客様におかれましても、誠に恐縮ではございますがクレジットカードのご利用明細書に身に覚えのない請求項目がないか、今一度ご確認をお願いいたします。万が一、身に覚えのない請求項目の記載があった場合は、たいへんお手数ですが同クレジットカードの裏面に記載のカード会社にお問い合わせいただきますよう、併せてお願い申し上げます。

なお、お客様がクレジットカードの差し替えをご希望される場合、カード再発行の手数料につきましてはお客様にご負担をお掛けしないよう、弊社よりクレジットカード会社に依頼しております。

4.公表が遅れた経緯について

2020 年 6 月 26 日の流出懸念から今回の案内に至るまで、時間を要しましたことを深くお詫び申し上げます。

本来であれば疑いがある時点でお客様にご連絡し、注意を喚起するとともにお詫び申し上げるところではございましたが、カード会社等と協議する中で、不確定な情報の公開はいたずらに混乱を招き、お客様へのご迷惑を最小限に食い止める対応準備を整えてからの告知が不可欠であると判断し、発表は調査会社の調査結果、およびカード会社との連携を待ってから行うことに致しました。

今回の発表までお時間をいただきましたこと、重ねてお詫び申し上げます。

5.再発防止策ならびに弊社が運営するサイトの再開について

弊社はこのたびの事態を厳粛に受け止め、調査結果を踏まえてシステムのセキュリティ対策および監視体制の強化を行い、再発防止を図ってまいります。

改修後の「メイプルショップ介護サイト」の再開日につきましては、決定次第、改めて Web サイト上にてお知らせいたします。

また、弊社は今回の不正アクセスにつきまして、監督官庁である個人情報保護委員会には 2020 年 10 月 5 日に報告済みであり、また、所轄警察である淀川警察署にも 2020 年 9 月 10 日被害申告しており、今後捜査にも全面的に協力してまいります。

6.本件に関するお問い合わせ窓口

《メイプルショップ介護サイト お客様相談窓口》

- ・ 受付時間：10:00～17:00（土・日・祝日除く）
- ・ 電話番号：フリーダイヤル 0120-80-3126
- ・ メールアドレス：customer@maiple.co.jp

以 上